

EPA-Mitarbeiterbefragung: Bedenken über Qualität, geringes Vertrauen in Management, mangelnder Respekt

[Kluwer Patent Blogger/7. April 2019 /4 Kommentare](#)

Nur zwei Drittel der EPA-Mitarbeiter sind stolz darauf, beim Europäischen Patentamt zu arbeiten. Vier von zehn sagen, dass sie auf erhebliche Hindernisse stoßen, um ihre Arbeit gut zu machen. Sie haben ein sehr negatives Bild von der Effektivität des Managements und wenig Vertrauen in die Entscheidungen des oberen Managements. Außerdem herrscht Unklarheit über die Richtung, und es gibt nur unzureichendem Kontakt zwischen dem oberen Management und den Mitarbeitern. Die Besorgnis über das Qualitätsbewusstsein des Amtes und seinen Ruf und seine Dienstleistungsorientierung ist groß. Die meisten Mitarbeiter können ihre Arbeit autonom durchführen. Weitaus weniger glauben aber, dass sie sich frei äußern oder neue Ideen einbringen können. Es gibt nur wenige Hinweise auf eine „Kultur der kontinuierlichen Verbesserung“ in dem Amt.

Das sind die wichtigsten Schlussfolgerungen von „Deine Stimme, unsere Zukunft: Umfrage zur Beschäftigungssituation der EPA-Mitarbeiter“. Die Ergebnisse der von [Willis Towers Watson](#) durchgeführten Umfrage wurden in einem Bericht veröffentlicht, der letzte Woche an die Mitarbeiter verteilt wurde.



Die Umfrage wurde Anfang dieses Jahres durchgeführt, um „eine Grundlage für die Messung der Fortschritte bei der Einführung der neuen EPA-Strategie ab Sommer 2019 zu schaffen; um den EPA-Mitarbeitern die Möglichkeit zu geben, sich zu einem für das Amt wichtigen Zeitpunkt zu äußern; um die Ergebnisse mit relevanten externen Bezugsgrößen zu vergleichen: der Europa-Norm von WTW, die 360 Unternehmen und 2.028.911 Mitarbeiter umfasst (Anm. d. Red.) und der Professional-Services-Norm, die 23 Unternehmen und 187.296 Mitarbeiter umfasst“. 85 % der Mitarbeiter (5675) nutzten die Gelegenheit, um ihre Meinung zu äußern, was einer „starken Rücklaufquote mit zuverlässigen und repräsentativen Daten“ entspricht.

Dem Bericht zufolge „erkennen die Mitarbeiter an, dass ihre Gehälter und Leistungen wettbewerbsfähig sind. Die Ansichten sind auch positiv, wenn es um Fragen geht, die sich auf das Wohlbefinden der Mitarbeiter auswirken (z.B. Flexibilität bei Dienstplan, Arbeitsbelastung/Personal, Betreuung der Mitarbeiter durch Vorgesetzte). Die Ergebnisse liegen aber in allen anderen Kategorien unterhalb der externer Bezugsgrößen.“

Unzufriedenheit

Der Bericht scheint eine starke Bestätigung dessen zu sein, was in den letzten neun Monaten auf verschiedenen Wegen kommuniziert wurde: Trotz des Führungswechsels im EPA, wo der

autoritäre Präsident Benoît Battistelli im Juli 2018 von António Campinos abgelöst wurde, der u.a. wegen seiner Führungsqualitäten ausgewählt wurde, hat sich das soziale Klima nicht verbessert. Viele Mitarbeiter vertrauen dem oberen Management überhaupt nicht.

Kürzlich gab es große Unzufriedenheit unter den Mitarbeitern über einen plötzlichen Anstieg der Zahl negativer Leistungsberichte, die die Prüfer erhielten. Personalvertreter schätzen, dass mehrere hundert Prüfer ohne triftigen Grund solche negativen Berichte erhielten. In der Vergangenheit waren es maximal mehrere Dutzend. Besorgniserregend sind auch Pläne zur Änderung des Rentensystems ohne ausreichende Konsultation und Beteiligung der EPA-Mitarbeiter.

Auch gibt es trotz der Ermutigung von Präsident Campinos an seine Mitarbeiter, eine gütliche Einigung bei alten Arbeitskonflikten herbeizuführen, keinerlei Anzeichen dafür, dass die EPA-Führung ernsthaft nach einer Lösung für hochkarätige Fälle sucht - z.B. den des ehemaligen Mitglieds des Zentralen Personalausschusses und IGEPA-Chefs Laurent Prunier, der vor über drei Jahren entlassen wurde. Die IGEPA schrieb in einem kürzlich veröffentlichten Brief an ihre Mitglieder (siehe [hier](#)): „Bislang hat das Amt die rechtswidrige Entlassung von Laurent nicht erneut geprüft, und das Gericht (das Verwaltungsgericht der ILO) wird ihn voraussichtlich nicht vor Ende 2019 entlasten. Laurent ist krank, bleibt arbeitsunfähig und damit ohne eigenes Einkommen.“

Deutliche Rückgänge bei Qualität, Reputation, Respekt

Im Vergleich zu einer ähnlichen Umfrage im Jahr 2011 signalisiert der Bericht „Deine Stimme, unsere Zukunft: Die EPA-Beschäftigungsumfrage“ „deutliche Rückgänge bei Qualität, Reputation, Dienstleistungsorientierung, Management-/Mitarbeiterkontakt und Respekt am Arbeitsplatz“. Anfang dieses Jahres reagierten nur 30 Prozent (-35) der Mitarbeiter positiv auf den Satz: „Das Qualitätsengagement des Amtes zeigt sich in dem, was wir tagtäglich tun“. „Es besteht ein ausreichender Kontakt zwischen dem oberen Management (PD und darüber) meiner DG/BoA-Abteilung und dem Personal: 19 Prozent (-24) (Europa-Norm 57 Prozent).

Einige andere auffällige Ergebnisse:

„Ich habe Vertrauen in die Entscheidungen des oberen Managements (PD und höher)“: 16 Prozent Zustimmung (Europa-Norm 66 Prozent)

„Das obere Management (PD und höher) kommuniziert die Gründe für wichtige Entscheidungen effektiv.“ 13 Prozent Zustimmung (Europa-Norm 56 Prozent)

„Es werden ausreichende Anstrengungen unternommen, um die Meinungen der EPA-Mitarbeiter einzuholen.“ 21 Prozent Zustimmung (Europa-Norm 59 Prozent)

„Es ist sicher, bei der Arbeit seine Meinung zu äußern.“ 27 Prozent Zustimmung (Europa-Norm 66 Prozent)

„Das Amt hat sich einen guten Ruf bzgl. der Qualität seiner Dienstleistungen erworben.“ 61 Prozent Zustimmung. 2011 waren es 87 Prozent (Europa-Norm 82 Prozent).

„Alle Mitarbeiter werden hier mit Respekt behandelt. 39 Prozent Zustimmung (Europa-Norm 75 Prozent). 49 Prozent Ablehnung.

„Das Amt ist in der Lage, die Veränderungen zu identifizieren, die für unseren langfristigen Erfolg notwendig sind.“ 20 Prozent Zustimmung (Europa-Norm 56 Prozent).

„Aspekte der EPA-Kultur unterstützen das Wohlergehen, aber fast 50 % glauben nicht, dass alle Mitarbeiter mit Respekt behandelt werden. Es ist ratsam, weiter zu untersuchen, was hinter diesem Ergebnis steckt. Denn in den Kommentaren wurde dieser Punkt am häufigsten genannt, wenn es darum geht, was den größten Unterschied für das Amt als Arbeitsplatz ausmacht“, so die Umfrage.

In dem Bericht wird dem EPA empfohlen, durch die Schaffung „regulärer Kanäle/Foren für ein Feedback nach oben (...) (insbesondere in der Prüferpopulation)“ mehr Vertrauen in das obere Management aufzubauen, sich auf persönliche Entwicklung, Stärkung und externe Reputation zu konzentrieren und eine „Kultur der kontinuierlichen Verbesserung zu erzeugen, indem es den Mitarbeitern ermöglicht wird, sich zu äußern und zur Innovation beizutragen“.

Die Ergebnisse des Berichts werden im April und Mai auf allen Ebenen des EPA diskutiert, was zur Einleitung eines strategischen Plans und von Initiativen im Juni und ab Juli zur “Integration von Maßnahmen in die jährlichen Ziele, Umsetzung, Überwachung und Kommunikation der Fortschritte“ führen dürfte. 2021 wird eine neue Umfrage durchgeführt.